



UNIVERSIDAD CONTINENTAL

FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE:
INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**CUADRO DE MANDO INTEGRAL EN EL CONTROL Y
MONITOREO DE LA GESTION ESTRATEGICA EN LA
EMPRESA MOLINERA AGROINDUSTRIAL “VIRGEN DE
FÁTIMA” E.I.R.L**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

INGENIERO INDUSTRIAL

PRESENTADO POR:

JORGE ERNESTO, HUAMÁN UNTIVEROS

Huancayo - Perú

2016

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Obra protegida bajo la licencia de [Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/peru/)

AGRADECIMIENTOS

A Dios y a la Virgen de Fátima, gracias por permitir que esta etapa de mi vida culmine con toda la satisfacción que he podido cosechar por los años de esfuerzo entregado al estudio y trabajo en la búsqueda de ser un excelente profesional.

Eternamente agradecido a mi familia, por el apoyo íntegro y desinteresado que han permitido que el camino que he elegido como profesional lo haga con el mayor de los entusiasmos.

A mis docentes, por compartir sus sabios y acertados conocimientos dentro de mi rama de estudios. Especialmente a la Ing. Iris Carrasco, por ser una guía antes, durante y después de la elaboración de mi tema de investigación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como **Objetivo:** Diseñar el cuadro de mando integral para el control y monitoreo de la gestión estratégica, **Método:** Científico, no experimental, diseño descriptiva-longitudinal, tipo tecnológica y de nivel descriptivo, con una muestra de 47 clientes. **Resultados:** Se diagnosticó el estado actual de la empresa que desconocía el tema de planeación y la poca importancia que le daban a finanzas, clientes, procesos internos y aprendizaje. Se elaboró el mapa estratégico, alineando los objetivos, e indicadores para el control y monitoreo de la gestión estratégica. La aplicación del cuadro de mando integral conllevó a identificar los errores de la empresa, la perspectiva financiera resume el accionar dentro de la empresa, por el cual el Índice de Rentabilidad muestra un 5.7% considerado aceptable, el índice ventas muestra un 1.1 % en estado crítico, y el diseño informa de manera clara y concisa que los esfuerzos no estaban direccionados a alcanzar las metas propuestas. **Conclusión:** El diseño del Cuadro de mando integral controló y monitoreo de manera correcta la gestión estratégica, dando una información interactiva que muestra el estado de nuestros 11 indicadores en sus 4 perspectivas, en la cual encontramos que nuestro índice de ventas está en 1.1 % considerado crítico, la satisfacción de clientes está en 64.5 % considerado aceptable, en la devolución de productos está en 1.0 % estado óptimo y la satisfacción del colaborador está en un 60.4 % considerado aceptable. Esto nos muestra la situación revisable, tangible y objetivo, para alcanzar nuestras metas.

Palabras clave: cuadro mando integral, gestión estratégica, control, monitoreo

ABSTRACT

This research **Objective** to: Design the balanced scorecard for the control and monitoring of strategic management, **Method**: Scientific, not experimental, descriptive-longitudinal design, technology type and descriptive level, with a sample of 47 clients. **Results**: the current state of the company was unaware of the issue of planning and the lack of importance that gave finance, customers, internal processes and learning was diagnosed. The strategic map was drawn, aligning objectives, and indicators for monitoring and control of strategic management. The application of balanced scorecard ultimately led to identify errors of the company, the financial perspective summarizes the actions within the company, for which the profitability index shows a 5.7% considered acceptable, the sales index shows 1.1% in state critical, and design clear and concise reports that efforts were not directed to achieve the goals set way. **Conclusion**: The design of the Balanced Scorecard controlled and monitoring correctly strategic management, providing an interactive information that shows the status of our 11 indicators in its 4 perspectives, in which we find our sales rate is at 1.1% considered critical, customer satisfaction is 64.5% considered acceptable in the product return is 1.0% in optimum condition and partner satisfaction is 60.4% considered acceptable. This shows us the revisable, tangible and objective situation to achieve our goals.

Keywords: balance scorecard, strategic management, control, monitoring